
Appropriations et réappropriations dans les interactions entre spécialistes et non-spécialistes. Quand les frontières sont des passoires...

*Appropriations and re-appropriations of discourse and knowledge in
interactions between specialists and non-specialists. When boundaries are
sieves...*

Élodie Oursel



Édition électronique

URL : <http://journals.openedition.org/cediscor/917>

DOI : 10.4000/cediscor.917

ISBN : 978-2-87854-616-3

ISSN : 2108-6605

Éditeur

Presses Sorbonne Nouvelle

Édition imprimée

Date de publication : 1 février 2014

Pagination : 35–51

ISBN : 978-2-87854-616-3

ISSN : 1242-8345

Référence électronique

Élodie Oursel, « Appropriations et réappropriations dans les interactions entre spécialistes et non-spécialistes. Quand les frontières sont des passoires... », *Les Carnets du Cediscor* [En ligne], 12 | 2014, document 2, mis en ligne le 01 mars 2016, consulté le 12 septembre 2020. URL : <http://journals.openedition.org/cediscor/917> ; DOI : <https://doi.org/10.4000/cediscor.917>

Ce document a été généré automatiquement le 12 septembre 2020.

Les carnets du Cediscor

Appropriations et réappropriations dans les interactions entre spécialistes et non-spécialistes. Quand les frontières sont des passoires...

*Appropriations and re-appropriations of discourse and knowledge in
interactions between specialists and non-specialists. When boundaries are
sieves...*

Élodie Oursel

- 1 Au centre social où nous avons recueilli notre corpus, l'écrivain public travaille bénévolement, une matinée par semaine, et rencontre ceux qui ont besoin de ses services, sans rendez-vous, consacrant environ une heure à chacun d'eux. Il est le point de repère administratif des usagers du centre qui sont dans l'incapacité temporaire ou permanente de lire, de remplir un formulaire, d'écrire par eux-mêmes leurs courriers relatifs aux impôts, au logement, aux revenus, à la santé, aux assurances, etc. À la fois spécialiste de l'administration et généraliste à l'intérieur de ce domaine, elle compose avec les diverses demandes des usagers, parfois en détresse sociale, parfois malaisés avec le français, souvent la seule langue de communication. Quant aux usagers ¹, ils viennent lui apporter une tranche de vie, lui soumettre une situation personnelle et dépendent de ses compétences. L'interaction entre l'écrivain public et l'utilisateur nécessite que chacun utilise ses connaissances pour collaborer et réaliser le service pour lequel ils sont réunis.
- 2 Nous avons procédé à des analyses sur sept rencontres enregistrées, totalisant plus de cinq heures de bandes audio. L'écrivain public, Jacqueline ², rencontre tantôt Anicham (corpus ANI), une femme indienne, tantôt Chellakani et Chellamani (corpus CHE), deux hommes sri-lankais, tantôt Prithviraj (corpus PRI), un homme sri-lankais, tantôt

Shamina (corpus SHA), une femme sri-lankaise ³. Dans cet article, nous présenterons les transformations que subissent les discours des uns et des autres. Nous verrons, dans un premier temps, comment l'écrivain public s'approprie les situations-problèmes décrites en termes ordinaires par les usagers et, dans un second temps, comment l'utilisateur s'approprie les connaissances spécialisées de l'agent et l'impact que cela peut avoir sur ses discours.

1. Appropriation et négociation du sens dans l'interaction

- 3 L'appropriation du discours de l'autre passe par un processus d'interprétation de ce discours. En tant qu'analyste, ce processus ne nous est pas directement accessible : les observables dont nous disposons sont ceux que produit l'interprétant lorsqu'il réagit à l'acte produit par l'autre et qu'il a interprété. Ces réactions nous informent plus ou moins précisément sur le contenu de l'hypothèse interprétative construite (selon que l'interprétant reformule, demande une précision, réplique, etc.) et c'est sur elles que nous nous fondons pour procéder à l'analyse des appropriations de discours par les interprétants ⁴. Le processus interprétatif allie, selon nous, processus ascendants et descendants qui se contrôlent mutuellement dans la construction et dans la vérification rétroactive de l'hypothèse interprétative : l'interprétant se place à un niveau de la réalité (Boussard, Mercier et Tripier 2004) qui « cadre » le processus interprétatif, il se fonde sur ses attentes vis-à-vis de l'émergent pour lui donner un sens, et l'émergent interprété vient confirmer ou mettre à mal les attentes.
- 4 L'écrivain public se situe dans un cadre quasi professionnel ⁵, ce qui peut orienter fortement ses attentes vis-à-vis du discours et de la situation-problème de l'utilisateur, tandis que ce dernier est ancré dans le quotidien de sa propre vie : pour lui, le problème qui l'amène est exceptionnel et personnel, son cadre d'interprétation est plus pratique (lié à des enjeux) et peut être aussi relié à ses émotions et à ses principes – les notions d'urgence, de morale, de justice, de compromis peuvent intervenir par exemple.
- 5 Par le choix du terme *appropriation*, nous manifestons notre positionnement vis-à-vis de la nature profonde de la communication : loin de décoder le message encodé par le producteur (Shannon 1948), nous pensons que l'interprétant construit un sens, en fonction de ses connaissances, de son état, de son intérêt et de son rôle dans la conversation, etc. C'est ainsi que l'écrivain public ne cherche pas à retrouver le sens que l'utilisateur a pu lui donner mais plutôt à effectuer un travail d'identification, de catégorisation, etc. Cette appropriation peut ne pas être compatible avec l'interprétation que produit l'énonciateur lui-même : s'ensuit alors une négociation ouverte. Nous pensons en effet, avec nombre d'autres chercheurs ⁶, que l'interaction est une activité co-produite et négociée : Bakhtine/Voloshinov soulignait qu'« aucun énoncé en général ne peut être attribué au seul locuteur : il est le produit de l'interaction des interlocuteurs, et, plus largement, le produit de toute cette situation sociale complexe, dans laquelle il a surgi » (Todorov 1981 : 50). Cette co-construction de l'interaction implique de porter un regard émique sur l'interaction, autant que faire se peut : c'est la réaction de l'autre qui nous indique si les interprétations sont jugées compatibles.

2. L'interaction chez l'écrivain public, question de genre

- 6 Les processus d'interprétation et de co-construction du sens prennent une forme particulière dans les interactions chez un écrivain public parce que le genre même de ces interactions, dites « de service », a un impact sur ces processus. Ce genre a été largement étudié par les ergonomes du travail sur qui nous nous appuyerons pour le définir. Falzon et Lapeyrière (1998) distinguent quatre caractéristiques qui convergent pour satisfaire la demande de service :
- un objet de travail commun aux interactants,
 - une inégalité des moyens physiques ou cognitifs,
 - l'existence de moyens complémentaires,
 - une relation d'aide instituée socialement.
- 7 L'inégalité et la complémentarité des moyens ont des conséquences majeures sur la structure de la communication dans les interactions de service, en particulier lors des deux premières phases du service que sont *l'exposition/appropriation de la situation-problème*⁷ et leur pendant, la construction du dossier mental par l'agent⁸, et *la définition de l'objectif de la transaction*⁹. Dans la première phase, l'utilisateur apporte à l'écrivain public les informations dont elle a besoin pour définir l'objectif et le réaliser ; dans la deuxième phase, c'est l'écrivain public qui apporte son expertise sur le cadre administratif pour accepter ou négocier l'objectif proposé par l'utilisateur. Il existe donc un besoin réciproque (l'utilisateur a besoin des compétences de l'agent, l'agent a besoin des connaissances de l'utilisateur) donnant réalité à l'inégalité des moyens, et il existe également une complémentarité dans les moyens mis en commun : les compétences et les connaissances de l'un et de l'autre sont à la fois différentes, nécessaires et suffisantes pour réaliser l'objectif. Ainsi, la relation de service est une relation de « coproduction » (Gadrey et de Bandt 1994) où la mise en commun de la situation-problème, l'établissement de l'objectif, de la procédure, la lecture ou la rédaction du document, les conseils et la conclusion de la rencontre s'effectuent en collaboration, l'agent et l'utilisateur mutualisant leurs moyens.
- 8 La rencontre entre un écrivain public et un usager, c'est donc la rencontre entre deux experts : un expert dans les domaines de la rédaction et de l'administration et un expert de sa situation et de ses besoins.

3. Domaines spécialisés et domaines non spécialisés

- 9 On commencera par préciser ce qu'on entend par *discours ordinaires* et *discours spécialisés*. En parlant des discours spécialisés, Petit (2010) pointe la tromperie du « caractère immédiatement évocateur de l'appellation » : les discours spécialisés seraient-ils des discours qui portent les marques discursives de leur spécialité ? Il suggère ainsi de ne pas définir les discours spécialisés à partir de leurs propriétés intrinsèques mais à partir des domaines dont ils sont issus¹⁰. Dès lors, les domaines spécialisés organisent et structurent les informations d'une manière qui leur est propre tandis que les individus organisent leur perception et leur conception de la situation et de l'interaction en fonction des cadres dans lesquels ils se placent. Si ces cadres relèvent d'un domaine spécialisé, leurs objectifs, leurs représentations, leurs univers de

croyance, leurs niveaux d'analyse, etc.¹¹ sont organisés et structurés selon l'organisation et la structure qu'impose le domaine spécialisé : « la propriété désignée par le terme de spécialisé, construite au niveau du domaine, se transmet ou se diffuse au niveau des composants (concepts ; connaissances ; discours ; pratiques ; etc.) du domaine. Ces composants deviennent ainsi, par principe, des composants de statut spécialisé » (Petit 2010). En conséquence, seule une personne formée dans un domaine de spécialité peut se fonder sur un cadre spécialisé pour rendre un discours spécialisé. Selon nous, la spécialité du discours ne dépend donc pas tant de la quantité de marques de sa spécialisation que du cadre dans lequel se situent le producteur et l'interlocuteur pour l'interpréter.

- 10 Les circonstances de la rencontre entre un écrivain public et un usager mettent en contact deux experts, mais il ne s'agit pas pour autant de deux spécialistes : lorsque Jacqueline, l'écrivain public, identifie les faits du point de vue du cadre administratif, elle les transforme en données spécialisées, son discours devient spécialisé ; de son côté, l'usager est certes expert (voir *infra*), mais son discours est principalement ordinaire. Ce qui relève du spécialisé dans le discours de l'écrivain est repris d'autres discours spécialisés auxquels il a été exposé et qu'il s'est appropriés, construisant en même temps un cadre interprétatif administratif de plus en plus spécialisé (même s'il reste toujours un néophyte par rapport aux personnes formées) ; l'écrivain public est donc expert d'un domaine spécialisé alors que l'usager est expert d'un domaine non spécialisé.

4. Spécialisation du discours ordinaire par l'écrivain public

- 11 Les usagers n'étant pas spécialistes du domaine administratif exposent leur situation-problème en des termes non spécialisés lorsqu'ils ne les connaissent pas ou ne les maîtrisent pas¹² :

[1] PRI

Prithviraj : parce que le monsieur **touché retraite** euh **supplémentaire** euh (sil)

[2] SHA

Shamina : euh parce que euh avec nous **parce que il y a beaucoup de vent**

Jacqueline : oui

Shamina : notre fenêtre ouvrir notre cet- tout de suite fermer **ça a cassé un petit peu** c'est pas grave **on n'est pas demande** euh mt co- ne pas demand- comment **donne pas devis ou quelque chose**

- 12 Les usagers décrivent la situation en termes ordinaires (« ça a cassé un petit peu ») ou par approximation en termes plus ou moins spécialisés (« supplémentaire » est probablement à relier à « complémentaire », « devis ou quelque chose » suggère que l'usager aurait accepté une autre forme d'information que le devis avant de payer la facture du remplacement de la fenêtre).
- 13 L'écrivain public s'approprie ces propos dans un processus complexe de construction du dossier mental (voir *supra*) : elle accumule des informations et construit progressivement une interprétation de la situation-problème, de plus en plus spécialisée. En général, la première étape de son appropriation de la situation-problème est l'identification (non spécialisée) et la catégorisation des éléments présentés :

[3] PRI

Prithviraj : parce que le monsieur touché retraite euh supplémentaire euh (sil)

Jacqueline : d'accord **parce qu'il avait une- pas beaucoup de retraite** donc il avait le **complément**

- 14 À partir de l'information exposée par Prithviraj « le monsieur touché retraite euh supplémentaire », l'écrivain public interprète plusieurs informations au sujet de la situation : sa retraite était faible (« pas beaucoup de retraite ») et il percevait un complément de retraite (« il avait le complément »). Dans le même temps, elle catégorise l'information, ce que manifeste le passage de « supplémentaire » à « complément » : « complément » est en effet le terme technique utilisé pour désigner la « retraite complémentaire », aussi appelée « complément de retraite ». La catégorisation des informations, combinée à l'interprétation de la situation-problème dans son ensemble, permet à l'écrivain public de dégager le cadre administratif qui régit ce type de situation :

[4] SHA

Jacqueline : nous vous prions de bien vouloir trouver sous ce pli copie de la facture des établissements muller qui ont remplacé le vitrage cassé sur la fenêtre du séjour (lit) (sil) à l'occasion des travaux de suppression de l'accessibilité au plomb dans le logement que vous occupez (lit) (sil) ah oui alors **si c'est la personne qui a fait les travaux qui a cassé** (rire) bon

[...]

Jacqueline : alors euh à l'occasion de travaux alors en plus alors ça a été cassé à quelle occasion parce que là de la manière dont il écrit à l'occasion des travaux de suppression d'ac- **c'est l'entreprise qui l'a cassé ou c'est vous**

Shamina : euh parce que euh avec nous parce que il y a beaucoup de vent

Jacqueline : oui

Shamina : notre fenêtre ouvrir notre cet- tout de suite c- fermer ça a cassé un petit peu **peu** c'est pas grave **on n'est pas demande** euh mt co- ne pas demand- comment **donne pas devis ou quelque chose**

[...]

Jacqueline : alors (sil) on va mettre (sil) en effet (écrit) euh **cette** (écrit) **réparation:** (écrit) **relève** (écrit) bien (écrit) euh **des charges** (écrit) **locatives** (écrit) [...] **nous n'avions** (écrit) **reçu** (écrit) **aucun** (écrit) **courrier** (écrit) euh (sil) euh **ni** (écrit) **devis** (écrit) devis euh (sil) devis (sil) alors donc euh **en conséquence** (écrit) **nous** (écrit) **contestons** (écrit) euh (sil) nous contestons euh (répète) **cette facture** (écrit) cette facture (lit)

[...]

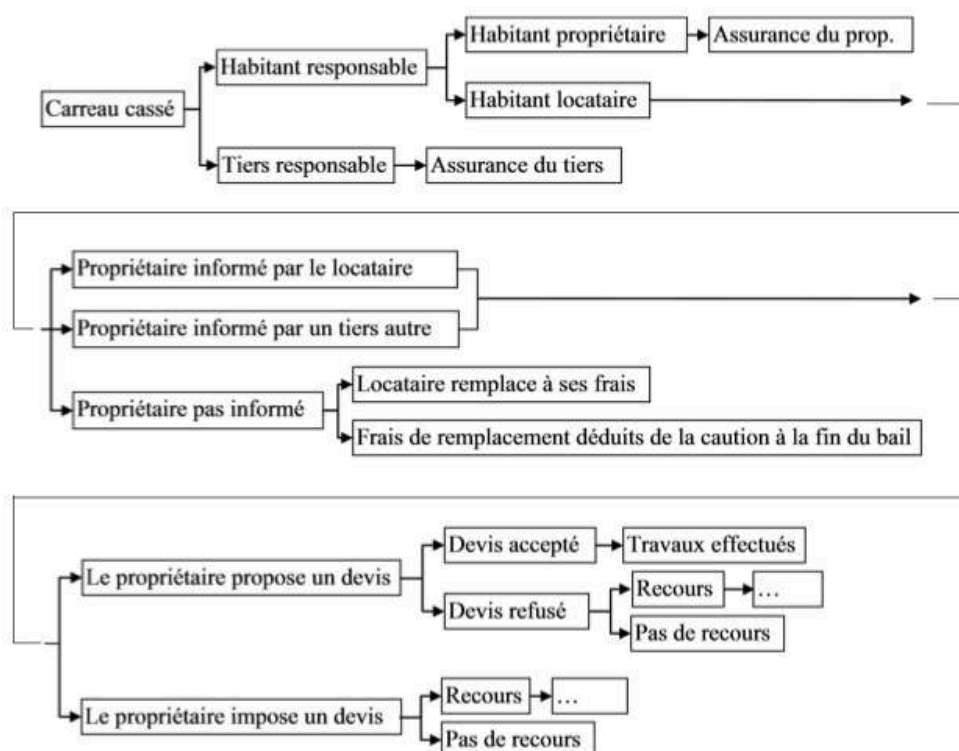
Jacqueline : f- faut s'arrêter **sur le principe** de le faire hein

Shamina : mh

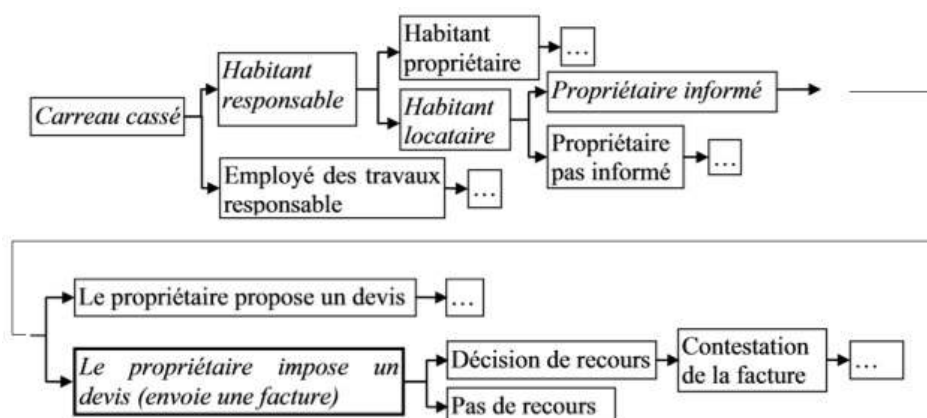
Jacqueline : parce que à la limite **même si** le montant était inférieur **de toute façon ils avaient pas** à vous faire les travaux **sans vous le demander**

- 15 Ces différents extraits donnent une information sur l'organisation d'une partie du cadre administratif régissant la situation-problème de l'usager et sur le contenu des hypothèses interprétatives auxquelles elle parvient. Par exemple, elle lit : « copie de la facture des établissements Muller qui ont remplacé le vitrage cassé sur la fenêtre du séjour à l'occasion des travaux de suppression de l'accessibilité au plomb » et énonce l'hypothèse interprétative qu'elle en dégage immédiatement : « ah oui alors si c'est la personne qui a fait les travaux qui a cassé ».
- 16 Le texte du courrier offre plusieurs interprétations possibles, dont par exemple :
- les établissements Muller ont remplacé le vitrage en même temps qu'ils ont fait les travaux,
 - ou les établissements Muller ont remplacé le vitrage qui a été cassé pendant les travaux,

- ou les établissements Muller ont remplacé le vitrage qu'ils ont cassé pendant les travaux.
- 17 La conjonction « si » (dans « alors si c'est la personne ») peut être l'indice d'au moins deux hypothèses interprétatives (ou deux aspects d'une même hypothèse). Jacqueline envisage la possibilité que « c'est la personne qui a fait les travaux qui a cassé » et elle envisage les conséquences de cette possibilité (même hypothèse) ou de cette croyance (autre hypothèse) : « si c'est la personne qui a fait les travaux qui a cassé », c'est elle qui est responsable. Dans les deux cas, la thématisation du possible auteur du bris et l'emphase avec « c'est ... qui » suggèrent qu'elle cherche le responsable du dommage. Plus loin, elle vérifie cette hypothèse interprétative (« c'est l'entreprise qui l'a cassé ou c'est vous ») et obtient une nouvelle information clé : le bris était en fait accidentel. Plus loin encore, elle apprend que les locataires n'ont pas été consultés pour le remplacement de la vitre (« on n'est pas demande » et « donne pas devis ou quelque chose »). Son interprétation de la situation-problème se construit ainsi progressivement, à mesure que l'utilisateur lui apporte des informations ou qu'elle lui en demande : elle reconstitue l'histoire.
- 18 Ces extraits illustrent également la catégorisation des informations apportées dans le discours ordinaire de l'utilisateur, comme dans la rédaction du courrier à l'administrateur de biens où « il y a beaucoup de vent [...] ouvrir [...] fermer ça a cassé petit peu » est reformulé en « cette réparation relève bien des charges locatives ». La terminologie « charges locatives » est non seulement originaire du domaine administratif et juridique mais induit également une définition ainsi qu'une liste d'éléments appartenant à cette catégorie ¹³.
- 19 L'interprétation de la situation-problème dans son ensemble et la catégorisation des éléments qui la constituent aident progressivement l'écrivain public à déterminer le cadre administratif dans lequel entre la situation. Ce cadre fait partie des connaissances spécialisées de l'écrivain et dépasse la situation-problème elle-même puisqu'il comprend l'ensemble des alternatives concevables à partir de l'élément de départ, en l'occurrence un bris de vitre :



- 20 L'identification de ce cadre administratif et juridique, d'abord hypothétique, puis confirmé à mesure que les informations correspondent, fonctionne comme un script dans la structuration des informations interprétées. Il pose une structure finie, constituée d'alternatives limitées, permet d'envisager des éléments déductibles d'autres et organise les informations apportées, offrant des « cases » qui doivent être remplies. L'écrivain public opère un aller-retour constant entre la situation-problème et les éléments du cadre administratif afin de lier les éléments de la situation à ceux du cadre. C'est donc l'identification du cadre par l'écrivain public qui oriente l'exposition de la situation-problème. Ainsi, la question qu'elle pose, « c'est l'entreprise qui l'a cassé ou c'est vous », n'a d'intérêt¹⁴ que si l'alternative amène la situation-problème à être régie par une procédure différente en fonction de la réponse. Par ce travail, elle identifie le parcours déjà réalisé et l'état de la situation au moment de la rencontre, que l'on schématise de la manière suivante :



- 21 Le cadre administratif organise l'interprétation de la situation-problème et aide l'écrivain public à poursuivre et à compléter sa recherche d'informations pertinentes

pour l'interprétation de cette situation ; il permet d'identifier de manière structurée les étapes par lesquelles l'utilisateur est passé et l'état de la situation au moment de l'interaction ; il facilite la poursuite de la catégorisation des informations apportées, mais il sert également à poser un jugement sur la pertinence des informations apportées par l'utilisateur, comme l'illustre l'extrait suivant :

[5] SHA

Shamina : c'est la centimètres comme ça ça euh très fin euh verre comme ça près

Jacqueline : alors en plus alors

Shamina : pour ça trente euros ça va (rire)

Jacqueline : (rire)

Shamina : deux cent cinquante et:

Jacqueline : et oui **alors** euh

Shamina : c'est beaucoup

Jacqueline : **alors** euh à l'occasion de travaux **alors en plus** alors ça a été cassé à quelle occasion

[...]

Shamina : euh nous d'accord payer cinquante euros comme ça ça va

[...]

Jacqueline : mais **déjà** euh il faut leur signaler que vous êtes pas d'accord avec les deux cent cinquante

Shamina : oui

Jacqueline : et parce que c'est cette facture-là que vous refusez

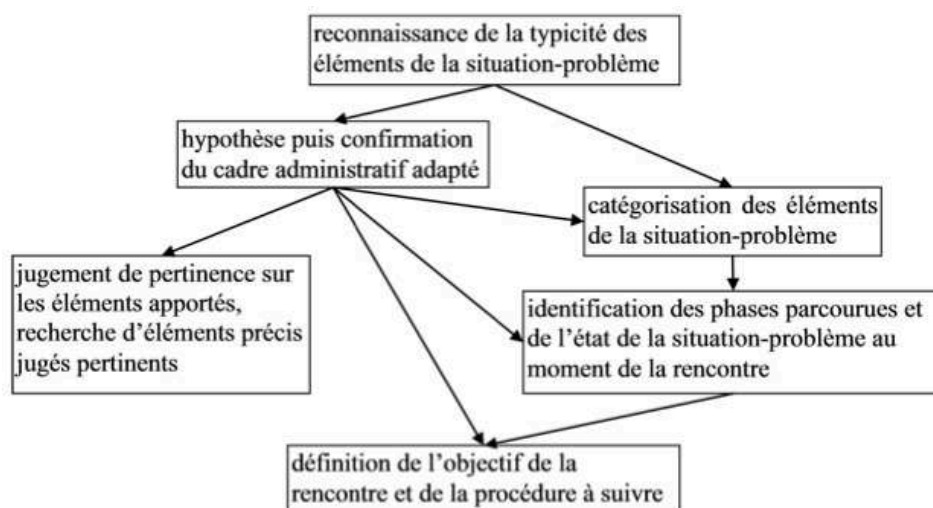
- 22 Jacqueline utilise plusieurs méthodes pour balayer la proposition de négociation du prix formulée par l'utilisateur :

- elle répond rapidement (« et oui ») à la plainte de l'utilisateur avant de réorienter l'échange vers le responsable du bris (quatre itérations du marqueur « alors » qui à la fois clôt le sujet précédent et en l'occurrence reprend un sujet déjà évoqué),
- elle pose une priorité chronologique de la contestation sur la négociation dans le script juridico-administratif (« déjà » marque cette priorité, comme d'autres formulations : « faut s'arrêter sur le principe de le faire » et « parce que à la limite même si le montant était inférieur de toute façon ils avaient pas à vous faire les travaux sans vous le demander », voir exemple 4).

- 23 Ces énoncés constituent autant d'indices qui montrent que la négociation du prix du verre est non pertinente pour elle en l'absence de devis soumis aux locataires comme le prévoit le cadre administratif. La négociation pourra être jugée pertinente ultérieurement, le recours le nécessite (voir schéma 2). L'identification du cadre, avec l'identification de l'état de la situation-problème au moment de la rencontre, permet donc de définir l'objectif administrativement pertinent, même s'il paraît illogique pour un non-spécialiste du domaine, comme le suggère la négociation que propose Shamina à plusieurs reprises.

- 24 La situation-problème est donc intégrée au cadre typifié et organisé par l'administration ; pour ce faire, l'écrivain public catégorise les différents éléments, transforme l'histoire « ordinaire » et unique de l'utilisateur pour qu'elle devienne un dossier mental structuré, identifié et interprété en fonction de ce cadre. La spécialisation de la situation-problème en dossier mental, qui transparaît dans les discours de l'écrivain public par moments, constitue une partie non négligeable du service effectué lors d'une rencontre : l'écrivain public doit effectuer un lien entre pratique et technique, entre subjectivité de l'ordinaire, ressenti de l'utilisateur et données pertinentes pour les procédures administratives.

- 25 Le schéma suivant résume les liens entre les différents processus qui participent à la spécialisation des dires de l'utilisateur :



5. Appropriation du discours spécialisé par l'utilisateur

- 26 La spécialisation des propos de l'utilisateur par l'écrivain public est une première étape d'analyse de la transformation des discours ordinaires en discours spécialisés. L'évolution du degré de spécialisation des propos de l'utilisateur en fonction des interactions vécues en est une seconde.
- 27 En [1] (voir *supra*), l'utilisateur produit un discours tout à fait « ordinaire », excluant toute marque de spécialité. Il peut également effectuer des tentatives (« retraite supplémentaire ») qui suggèrent qu'il a été exposé à un discours spécialisé dont il a retenu la terminologie avec approximation. Dans d'autres circonstances, l'utilisateur maîtrise à la perfection les catégories du domaine spécialisé, comme dans l'extrait suivant, où l'utilisateur rapporte les propos d'agents, propos qui étaient donc spécialisés lors de leur production originale ¹⁵ :

[6] CHE

Chellamani : après **il faut téléphoner la expert** expertise parce que quelqu'un il a téléphoné une dame de garage venez chercher la maint- avec euh carte grise euh moi hier il m'a dit euh vous voulez vender voiture moi [...] **j'ai besoin de carte grise d'abord** parce que la carte grise pour voir l'assurance assurance elle a demandé parce que **on va demander l'abord- d'abord parce que madame elle m'a dit il faut dem- euh expert- expertise**

- 28 Chellamani rapporte le discours spécialisé de la « dame de garage », employée du garage où est entreposée la voiture avec la carte grise, et de « madame » de l'assurance. Le discours contient non seulement des termes techniques (« expert », « expertise », « carte grise »), mais manifeste également une certaine connaissance du cadre procédural qui régit la situation-problème :

- la cession est une alternative possible qui ne doit être considérée qu'après l'expertise de l'assurance (« d'abord [...] il faut dem- euh expert- expertise ») ;
- l'expertise n'est possible que si l'assurance a la carte grise : le propriétaire doit récupérer la carte grise (« j'ai besoin de carte grise d'abord ») ;

- mais le garage conditionne la remise de la carte grise à la signature du certificat de cession (étape finale et peut-être non avantageuse pour le propriétaire, « venez chercher la maint- avec euh carte grise [...] vous voulez vender voiture moi »), ce qui constitue un obstacle au déroulement de la procédure.
- 29 De plus, l'utilisateur préconise une solution : « il faut téléphoner la expert- expertise », ce qui manifeste également la conscience de l'état de la situation-problème par rapport au cadre, la suite possible et l'objectif de la rencontre. Ces connaissances lui ont été apportées par l'écrivain public lors de rencontres précédentes, mais aussi par un agent de l'assurance, comme semblent l'indiquer les propos rapportés (« parce que on va demander l'abord- d'abord parce que madame elle m'a dit il faut dem- euh expert- expertise »).
- 30 Si le discours de Chellamani relevait beaucoup plus de l'ordinaire lors de sa première rencontre avec l'écrivain public, les divers discours auxquels il a été exposé et les catégories qu'il s'est appropriées ont métamorphosé son discours ordinaire en discours plus spécialisé : il parle alors presque d'égal à égal avec l'écrivain public ¹⁶. Cet apprentissage des catégories et du cadre qui organisent spécifiquement la situation-problème est un processus nécessaire pour que l'utilisateur soit acteur de la résolution de son problème : il doit connaître les enjeux du problème et de chaque étape ainsi que les actions à mener. Les agents qu'il rencontre facilitent cet apprentissage. L'exemple suivant illustre ce passage de l'ordinaire au spécialisé par la médiation de l'action vulgarisante de l'écrivain public :
- [7] CHE
 Jacqueline : ah oui alors ce qu'y a c'est que ça ça va être pris en charge peut-être à cent pour cent
 Chellamani : **ah bon je sais pas**
 [...]
 Jacqueline : si vous avez une insuff- une insuffisance respiratoire
 Chellamani : mh mh
 Jacqueline : en principe il faudrait que **votre médecin vous fasse une demande de cent pour cent**
 Chellamani : d'accord
 Jacqueline : hein parce que c'est **une maladie de longue durée**
 Chellamani : ah d'accord
 Jacqueline : hein
 [...]
 Chellamani : **je vais faire rendez-vous je vais demander euh**
 Jacqueline : voilà hein vous dites enfin- vous dites que vous êtes pas à cent pour cent
 Chellamani : **cent pour cent** euh oui
- 31 Cet extrait montre la progression de l'apprentissage de l'utilisateur. À la première évocation de la prise en charge à cent pour cent de sa maladie, il réagit de deux manières : en manifestant d'abord de l'étonnement (« ah bon »), puis en avouant son ignorance vis-à-vis de cette information (« je sais pas »). Jacqueline prodigue ensuite une série d'informations nouvelles qui semblent convaincre l'utilisateur. En effet, Chellamani offre plusieurs indices qui peuvent suggérer qu'il a appris au moins trois choses : la prise en charge à cent pour cent lui est favorable et il a intérêt à en profiter ; pour en profiter, il doit prendre un rendez-vous et demander la prise en charge (« je vais faire rendez-vous je vais demander euh »), et il sait énoncer le type de prise en charge, « cent pour cent ». De toute évidence, un certain chemin a été parcouru entre

l'ignorance totale de cette mesure au début de l'évocation et ce moment où il affirme son intention d'y avoir recours.

- 32 L'écrivain public prend le temps d'exposer les catégories et les étapes de la procédure les plus importantes du cadre administratif :

[8] CHE

Jacqueline : et en plus c'est une **maladie de longue durée** que vous avez

Chellakani : oui oui oui

Jacqueline : c'est pas pour quinze jours **c'est pour euh tout le temps**

Chellakani : mh mh tout le temps oui donc euh oui

Jacqueline : voilà hein donc en fait il faut que **votre médecin il fasse à la sécurité sociale**

Chellakani : oui

Jacqueline : un doss- enfin il fait un **certificat médical spécial pour une demande de cent pour cent**

Chellakani : ah oui d'accord okay

Jacqueline : hein c'est des maladies de longue durée

Chellakani : oui et là

Jacqueline : c'est-à-dire que **quand y a des soins qui sont SUPÉrieurs- qui sont d'une certaine maladie ou des soins supérieurs à six mois** vos soins ils sont pris en charge pour vous à cent pour cent

Chellakani : ah oui

- 33 Ainsi, schématiquement, l'écrivain public rend compte des catégories et étapes suivantes :

- **l'action** principale (« il fait un certificat médical spécial pour une demande de cent pour cent ») et **l'agent** qui a le pouvoir de mettre en place cette mesure (« il faudrait que votre médecin vous fasse une demande de cent pour cent »),
- **la raison (la condition, catégorie centrale)** qui permet d'obtenir cette prise en charge (« parce que c'est une maladie de longue durée », « c'est pour euh tout le temps », « quand y a des soins qui sont SUPÉrieurs- qui sont d'une certaine maladie ou des soins supérieurs à six mois »),
- **l'intérêt** de cette mesure (« vos soins ils sont pris en charge pour vous à cent pour cent »).

- 34 Il pose ainsi les catégories pertinentes dans ce cadre administratif (« prise en charge à cent pour cent », « demande de cent pour cent », « maladie de longue durée », « certificat médical spécial ») et certaines étapes (maladie de longue durée : ouverture du droit à la prise en charge à cent pour cent pour cette maladie ; pas de couverture médicale universelle ou perte de cette couverture : pertinence de cette mesure ; rendez-vous avec le médecin : obtention du certificat médical spécial ; prise en charge à cent pour cent des soins liés à la maladie). Ces connaissances permettront à l'usager de construire des attentes, des procédures à suivre tout en lui permettant de comprendre les tenants et les aboutissants de sa situation-problème. Ici néanmoins, les retours de l'usager ne donnent que peu d'indications sur les connaissances réellement acquises. Dès qu'une telle information est disponible, elle permet à l'écrivain public d'ajuster son explication :

[9] CHE

Chellakani : **mais il m'a dit c'est supérieur à moi c'est ça le**

Jacqueline : oui c'est **supérieur au PLAfond**

Chellakani : -fond

Jacqueline : **POUR** pour avoir la cé è m u **complète**

Chellakani : cé è m u

Jacqueline : **mais par contre** vous avez droit à une aide **spéciale** hein

Chellakani : oui

- 35 Le premier tour de parole de cet extrait informe l'écrivain public sur une partie des hypothèses interprétatives que l'utilisateur avait construites : « il m'a dit c'est supérieur à moi c'est ça le » exprime le contenu d'une hypothèse interprétative. Ce contenu est interprété par Jacqueline comme une confusion entre la prise en charge à cent pour cent comme mesure spécifique aux maladies de longue durée, quelle que soit la couverture sociale de la personne, et la prise en charge à cent pour cent de la couverture médicale universelle (C.M.U.) complète, conditionnée par les revenus qui ne doivent pas dépasser un plafond (« c'est supérieur à moi »). En effet, elle répond à ce tour de parole en distinguant les deux, « cé è m u complète » et « aide spéciale », à l'aide d'un ensemble de marqueurs contrastants :
- d'abord l'augmentation de l'intensité sur « PLAFOND » (qui ne concerne que la couverture maladie universelle) et sur « POUR », qui introduit justement la mesure « pour » laquelle le plafond est pertinent,
 - ensuite le recours à une double articulation d'opposition, « mais par contre »,
 - enfin avec l'usage de deux termes qui semblent s'opposer sémantiquement, « complète » et « spéciale » : « complète » suggère l'interprétation d'une prise en charge à cent pour cent « pour toutes les maladies », tandis que « spéciale » réfère à une prise en charge à cent pour cent « pour une maladie spécifique »¹⁷.
- 36 L'écrivain public ajuste ainsi son explication aux besoins de l'utilisateur dès lors qu'elle dispose de ressources pour les détecter.
- 37 Ce travail de médiation des catégories et du cadre administratif permet à l'utilisateur de se réapproprier sa situation-problème – et donc de la maîtriser – et de se construire une compréhension de ses droits et des actions à mener qui lui seraient les plus avantageuses.

6. Les frontières et les passoires dans les interactions entre spécialistes et non-spécialistes

- 38 Le bureau de l'écrivain public met en contact deux experts, l'un d'un domaine spécialisé, l'autre de sa situation-problème. La maîtrise du domaine spécialisé n'étant pas également partagée, il s'opère deux types de spécialisations :
- La première porte sur la spécialisation du discours de l'utilisateur par l'écrivain public grâce à la combinaison de ses connaissances spécialisées et de son interprétation de la situation-problème. Cette spécialisation transparaît de plusieurs manières, entre autres dans les reformulations de la situation-problème, dans la négociation de l'objectif ou dans le jugement de pertinence des informations apportées par l'utilisateur ;
 - La seconde porte sur la spécialisation des connaissances de l'utilisateur et de son interprétation de sa situation-problème : l'utilisateur apprend, par le travail de médiation de l'agent, les éléments du domaine spécialisé qui concernent directement sa *situation* et qui vont lui permettre de résoudre son *problème* en s'adaptant au cadre administratif. Cette spécialisation des connaissances a des conséquences sur le discours produit par l'utilisateur qui en montre des traces.
- 39 Ces deux types de spécialisation rendent impossible l'indexation des interactions entre écrivain public et utilisateur dans la catégorie des discours ordinaires ou dans celle des

discours spécialisés. En revanche, ils permettent de repenser les frontières entre discours ordinaires et discours spécialisés : les analyses ont en effet montré leur porosité puisque les discours ordinaires sont transformés en informations spécialisées, les connaissances spécialisées sont exposées par des discours vulgarisateurs, les discours vulgarisateurs spécialisent les discours ordinaires, etc. En définitive, les frontières entre discours ordinaires et discours spécialisés apparaissent plus comme des passoires, l'ordinaire versant dans le spécialisé et le spécialisé s'invitant dans l'ordinaire tout au long des interactions entre spécialistes et non-spécialistes.

NOTES

1. Ceux que nous avons enregistrés sont tous francophones non natifs, choix méthodologique qui ne reflète pas l'hétérogénéité des usagers.
2. Tous les prénoms utilisés sont des pseudonymes, ce qui garantit l'anonymat des participants. Ces pseudonymes ont cependant été choisis afin de respecter autant que possible l'identité des personnes (sexe, âge, religion et/ou nationalité).
3. Pour les besoins de l'article, nous limiterons nos propos aux extraits des corpus CHE, PRI et SHA. Nous privilégierons une approche plus ciblée de quelques moments de service plutôt qu'une analyse variée mais plus parcellaire de l'ensemble des corpus.
4. Nous distinguons *hypothèse interprétative* et *interprétation* (résultat du processus) de la manière suivante : l'*hypothèse interprétative* est le résultat du processus d'interprétation que soumet ou sur lequel se fonde l'interprétant pour réagir, avant d'avoir obtenu un quelconque retour de la part du producteur de l'acte interprété ; l'*interprétation* est le résultat du processus après validation par le producteur ou après négociation par les partenaires. On rejoint de fait la lignée des travaux menés en pragmatique cognitive qui mettent les processus interprétatifs au centre de leurs problématiques (Sperber et Wilson 1989 ; Reboul et Moeschler 1998).
5. Son statut de bénévole (de *benevolus*, « bonne volonté », ou de *benevolens*, « qui veut du bien ») a sans doute des répercussions sur la qualité de son investissement.
6. Bakhtine/Voloshinov 1927 dans Todorov 1981, Roulet *et alii* 1985, Jacques 1985, Trognon 1993, Clark 1996, Brassac 2000 entre autres.
7. Nous désignons par ce terme composé la situation (recherche d'emploi, victime d'accident, fin de validité d'un document officiel, etc.) dans laquelle se trouve l'utilisateur et qui lui pose problème ; l'utilisateur peut se trouver dans plusieurs situations à la fois et demander plusieurs transactions de service.
8. C'est par ce terme que nous référons à la situation-problème de l'utilisateur en tant qu'elle est catégorisée et transformée pour correspondre au cadre administratif.
9. La troisième et dernière phase porte sur la réalisation de l'objectif.

10. « [N]ous appellerons domaine spécialisé tout secteur de la société constitué autour et en vue de l'exercice d'une activité principale qui, par sa nature, sa finalité et ses modalités particulières ainsi que par les compétences particulières qu'elle met en jeu chez ses acteurs, définit la place reconnaissable de ce secteur au sein de la société et d'un ensemble de ses autres secteurs et détermine sa composition et son organisation spécifiques » (Petit 2010).
11. Voir par exemple Martin 1987, Boussard, Mercier et Tripier 2004, Gunnarsson 2009 et Mourlhon-Dallies 2009.
12. Dans les transcriptions, nous ne rendons pas compte des phénomènes de chevauchements, non pertinents pour notre propos. Nous avons conservé d'autres conventions qui n'entravent pas la lisibilité des exemples :
 XX augmentation de l'intensité
 x: phonème allongé
 xx- interruption, inachèvement
 [...] troncation
13. Voir le décret n° 87-712 du 26 août 1987 pris en application de l'article 7 de la loi n° 86-1290 du 23 décembre 1986.
14. Étant donné les circonstances semi-professionnelles de la rencontre et les sollicitations dont l'écrivain public fait l'objet, celle-ci réduit le temps passé en entretien en évitant toute digression.
15. Chellamani explique la situation-problème paradoxale dans laquelle se trouve son ami, propriétaire d'une voiture incendiée quelques semaines plus tôt. Lui et son ami souhaitent obtenir une expertise de la part de l'assurance pour évaluer l'indemnité à laquelle l'ami aurait droit, mais l'expert a besoin de la carte grise du véhicule qui se trouve au garage avec la voiture. Le garage, de son côté, a posé une offre de reprise et refuse de rendre la carte grise tant que le certificat de cession n'a pas été signé, ce certificat scellant la vente de la voiture au garage et faisant perdre tout droit d'indemnisation au propriétaire.
16. Nous disons « presque » parce que l'appropriation des catégories effectuée par l'utilisateur n'est pas aussi complète que celle effectuée par l'écrivain public, qui a été formée et a une expérience plus globale et plus précise à la fois, sans parler de l'inégalité qui persiste au niveau des compétences discursive et scripturale.
17. En fait, le terme « complète » réfère ici à la couverture complémentaire (C.M.U.-C) qui s'ajoute à la couverture universelle de base (C.M.U.). Il doit être interprété dans le cadre administratif comme référant à la prise en charge à *cent pour cent* du plafond de la sécurité sociale applicable aux *seuls* soins remboursés par la C.M.U.

RÉSUMÉS

Cet article illustre différentes façons dont les agents et les usagers de l'administration collaborent pour partager des savoirs par le biais du discours. Le corpus, collecté dans le bureau

d'un écrivain public, est composé d'interactions administratives entre l'agent écrivain public, locuteur natif du français, et des usagers non natifs. Cette situation de communication, où un non-spécialiste et un spécialiste de l'administration s'entraident, défie indéniablement l'idée de frontières strictes entre discours spécialisés et non spécialisés.

This article illustrates various ways in which agents and users of the administration collaborate to share knowledge through discourse. The corpus of data was collected in a public writer's office, and is exclusively composed of administrative conversations between an agent, native speaker of French, and non-native users. This particular circumstance, where a non-specialist and a specialist of the administration co-produce knowledge, challenges the idea of boundaries between specialized and non-specialized discourse.

INDEX

Mots-clés : administration, appropriation de connaissances, coopération, rencontres inégales, spécialisation/vulgarisation

Keywords : administration, appropriation of knowledge, cooperation, specialization/vulgarization, unequal encounters

AUTEUR

ÉLODIE OURSEL

Élodie Oursel a soutenu une thèse en didactique des langues à l'université Sorbonne nouvelle – Paris 3 sous la direction de Sophie Moirand et sous la co-direction de Francis Carton et Richard Duda à Nancy 2. Rattachée au groupe de recherche SYLED-CEDISCOR, elle étudie la gestion de l'intercompréhension dans les interactions administratives entre locuteurs natifs et non natifs du français.